

Annexe : conditions générales de l'option Share

Pour la compréhension et l'interprétation des termes contenus dans le Contrat ou ses annexes, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, les Parties décident de se référer aux définitions suivantes :

- Boîtier :** Désigne l'équipement fourni par le Loueur, ou son prestataire désigné, dans le cadre de la Solution, y compris les ordinateurs embarqués dans les Véhicules, les dispositifs de communication sans fil, les pièces détachées, les contrôles d'accès et les connexions aux fonctions des Véhicules, et à l'exception de tout équipement fourni par Client (Locataire).
- CGU :** Désigne les stipulations minimales des conditions générales d'utilisation que le Client s'engage à faire régulariser par l'Utilisateur Final et dont un exemplaire figure en 0.
- Client :** Désigne le Locataire ayant souscrit un contrat de location de véhicule(s) comprenant l'option Share ou souscrivant à l'option Share postérieurement au contrat de location de véhicule(s).
- Code d'accès :** Code attribué par le Loueur au Client afin de lui permettre d'accéder à la Plateforme et de l'administrer.
- Contrat:** Désigne le pack contractuel applicable à la location de véhicule(à), savoir les CGL et les Conditions Particulières, en ce compris l'option Share.
- Documentation :** Désigne les guides de l'utilisateur, les manuels d'utilisation, le matériel pédagogique, les descriptions et spécifications de la Solution, les manuels techniques, le matériel d'appui et toute autre information relative à la Solution sous licence ou utilisée en liaison avec la Solution, qu'elle soit distribuée sous forme imprimée, magnétique, électronique ou vidéo.
- Incident :** Désigne un dysfonctionnement de la Solution, reproductible par le Loueur ou un tiers désigné par ce dernier, empêchant son utilisation conformément à la Documentation. Les niveaux de criticité des Incidents sont définis en 0.

Informations Confidentielles :	(i) toute information protégée au titre du secret des affaires au sens des articles L.151-1 du Code de Commerce, (ii) les Données à caractère personnel, (iii) l'ensemble des informations, analyses, études, documents et, de façon générale, tous autres éléments d'information de quelque nature que ce soit (notamment stratégique, technique, commerciale, financière, juridique ou administrative) dont l'une des Parties aura connaissance ou communication, dans le cadre des présentes, que ce soit oralement, par écrit ou sur tout autre support et (iv) le contenu des présentes..
Kinto Share :	Désigne l'application informatique téléchargeable par l'Utilisateur Final à partir de l'App store et/ou Google Play afin d'accéder et utiliser les Véhicules.
Plateforme :	Désigne la plate-forme informatique mise à disposition du Client en mode SaaS par le Loueur et lui permettant d'assurer, au bénéfice de l'Utilisateur Final, un service d'autopartage sous son nom.
Solution :	Désigne la solution d'autopartage au bénéfice de ses clients et, conjointement, le Boîtier, la Plateforme et Kinto Share.
Territoire :	Désigne le territoire métropolitain français.
Utilisateur Final :	Désigne une personne physique , préposée du Client, et utilisateur de l'application Kinto Share.
Véhicule	Désigne le(s) véhicule(s) automobiles faisant l'objet du Contrat de location et équipé(s) d'un Boîtier.

Le Loueur déclare et garantit que :

- le Boîtier est compatible avec le(s) Véhicule(s), objet(s) du Contrat de location,
-
- la Solution est conforme à la Documentation et qu'elle fonctionne sans Incident Critique ou Majeur connu à ce jour.

Fourniture et installation des boîtiers

Lorsque l'option Share est souscrite conjointement à la signature du Contrat, les Véhicules seront livrés Boîtiers compris.

Lorsque l'option Share est souscrite postérieurement au contrat de location des Véhicules, le Loueur s'engage à fournir et installer les Boîtiers sur les Véhicules que le Client s'engage à mettre à la disposition du Loueur au sein de locaux couverts, disposant d'une lumière électrique et d'une alimentation électrique.

L'installation des Boîtiers devra être définie entre les Parties dans les conditions définies ci-dessous :

- Préparation du boîtier
 - o Préparation du boîtier
 - o Envoi du hardware à la concession du Client par le Loueur
- Planification de l'installation
 - o Le loueur contacte directement le Client afin de planifier la pose
- Installation de la télématique
 - o L'installation du Boîtier est réalisée par le Loueur, ou tout tiers désigné par lui, sur le site du Client

Le Client s'engage à ne pas intervenir physiquement sur les Boîtiers et, en cas de panne réelle ou supposée, à solliciter l'intervention du Loueur par courriel à l'adresse support.share@kinto-mobility.fr. Lors de chaque intervention, le Client s'engage à mettre à disposition du Loueur, ou tout tiers désigné par le Loueur, des locaux couverts, disposant d'une lumière électrique et d'une alimentation électrique.

Le Boîtier est garanti pendant une période de six (6) mois à compter de sa date d'installation sur le Véhicule. Le Loueur garantit également que le Boîtier est conforme aux règles ou réglementations obligatoires applicables en matière de sécurité et d'environnement connues au moment du Contrat, et qu'il est de qualité marchande et de bonne qualité matérielle et de fabrication. La garantie du Boîtier ne couvre pas sa détérioration ou son usure normale, y compris pendant la période de garantie.

Lorsque le Client détecte un défaut potentiel dans un Boîtier, il envoie au Loueur un avis indiquant la nature du défaut et le(s) numéro(s) de série (le cas échéant) du Boîtier affecté par le défaut. Dans les sept (7) jours ouvrables suivants, le Loueur répondra par écrit au Client en vue d'échanger pour permettre l'identification de la cause du défaut potentiel et sur la manière dont le Boîtier sera réparé ou remplacé.

En cas d'opérations de garantie nécessaire sur le Boîtier, celles-ci sont réalisées sur le site du Client par le Loueur à une date à convenir entre eux.

La garantie du Boîtier couvre, à la discrétion du Loueur, le remplacement gratuit ou la réparation gratuite (pièces et main-d'œuvre) de tout Boîtier défectueux, non conforme ou présentant un dysfonctionnement qui a été reconnu comme tel par le Loueur pendant la période de garantie.

Aucun boîtier ne peut être retourné au Loueur sans son accord exprès, écrit et préalable.

Le Boîtier réparé, corrigé ou remplacé sera couvert par cette garantie limitée pour la période restante de la garantie qui couvrait le Boîtier d'origine.

La garantie ne s'applique pas si la non-conformité, la défectuosité ou le dysfonctionnement du Boîter a été causé par un accident du Véhicule, une utilisation ou des modifications inappropriées apportées au Boîtier par le Client ou l'Utilisateur Final après son installation. Dans l'hypothèse où la non-conformité, la défectuosité ou le dysfonctionnement du Boîter n'est pas imputable au Loueur, le Client supportera tous les frais encourus par le Loueur pour l'analyse de la défectuosité, la réparation ou le remplacement du Boîtier. Les frais du Loueur à la charge du Client comprennent les frais de main-d'œuvre, les matières premières et les frais d'expédition.

Cette garantie est la seule et unique garantie du Loueur, en lieu et place de toute autre garantie expresse, implicite ou légale, écrite ou orale, y compris les garanties (dans la mesure où la loi le permet), telles que prévues par la loi applicable.

Après l'expiration de la période de garantie, tous les coûts liés à la réparation ou au remplacement du Boîtier (pièces, main-d'œuvre, frais d'expédition) sont à la charge du Client.

Le Client, en qualité de locataire du Boîtier, en assure la garde. Aucun transfert de propriété du Boîtier n'est assuré à son bénéficiaire dans le cadre du Contrat, ledit Boîtier demeurant la propriété exclusive du Loueur.

Le Client s'oblige à informer tout tiers, notamment en cas de saisie, du fait que les Boîtiers sont la propriété exclusive du Loueur et à informer immédiatement le Loueur de toute saisie ou opération similaire.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du Client, les Boîtiers pourront être revendiqués conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Mise à disposition de la Plateforme

Le Loueur met à disposition du Client la Plateforme et lui consent le droit de l'utiliser de façon personnelle, non exclusive, et non-transférable.

L'accès s'effectue à partir d'un terminal répondant à la configuration préconisée et par l'intermédiaire des Codes d'accès attribué par le Loueur.

L'accès à la Plateforme par le Client lui permet, pendant toute la durée du Contrat, d'administrer, gérer et contrôler les Véhicules mis à disposition des Utilisateurs Finaux.

Le Loueur rappelle au Client que :

- les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès à la Solution ;
- il est susceptible d'être géolocalisé en tous lieux à travers le monde, et le contenu de la Solution peut être reproduit, représenté ou plus généralement diffusé sans aucune limitation géographique ;
- les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication des Codes d'accès, codes confidentiels et plus

- généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée à ses risques et périls ;
- l'utilisation de la Plateforme est faite sous le seul contrôle, direction et responsabilité du Client.

Les Codes d'accès sont strictement personnels et confidentiels. Le Client doit prendre les mesures nécessaires pour les conserver de façon sécurisée et à l'abri des tiers.

Tout accès à la Solution par l'intermédiaire des Codes d'accès du Client fait présumer une utilisation de la Solution par ses soins.

Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite de ses Codes d'accès. Il lui appartient modifier régulièrement son mot de passe permettant d'accéder à la Plateforme, et, d'une manière générale, à son terminal. Le Client s'engage à notifier sans délai au Loueur par mail (support.share@kinto-mobility.fr) de toute communication volontaire ou involontaire à des tiers ou vol de son ou ses Codes d'Accès. A réception, le Loueur adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par le Loueur de cette notification repose sur le Client.

L'accès à la Solution peut être suspendu après plusieurs essais infructueux d'authentification, en cas de soupçon raisonnable de fraude, de fraude avérée ou de menace pour la sécurité. En cas de blocage de l'accès à la Solution, le Client doit s'adresser au Loueur afin de connaître la procédure à suivre.

Le Client est seul responsable des données qu'il héberge, collecte, transmet, diffuse, publie, et plus généralement exploite dans le cadre de l'utilisation de la Solution, et ce sans préjudice des dispositions de la Loi et du RGPD concernant les obligations du Client et celles du Loueur en sa seule qualité de sous-traitant.

Le Client s'engage à gérer avec diligence les informations concernant ses Utilisateurs Finaux et les communications y afférentes afin de respecter les différentes lois et réglementations relatives à la communication avec lesdits Utilisateurs finaux. Le Loueur se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'abus ou de négligence de la part du Client qui entraînerait des impacts juridiques ou opérationnels pour le Loueur et potentiellement d'autres clients.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client reconnaît et accepte que la Solution puisse effectuer un certain nombre d'actions sur son compte, y compris, sans limitation, l'envoi de courriers électroniques, de SMS et de notifications Push.

Mise à disposition d'une application mobile pour l'utilisateur final

Afin de pouvoir utiliser Kinto Share, l'Utilisateur Final doit s'être vu invité à le faire par le Client.

Le Client doit s'assurer de l'exactitude des mentions figurant sur la Plateforme.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des Utilisateurs Finaux l'ensemble de leurs droits et obligations tels que prévus aux termes des CGU.

L'Utilisateur Final pourra alors télécharger Kinto Share à l'effet de réserver et utiliser les Véhicules.

L'utilisation de Kinto Share peut être restreinte ou supprimée (i) à l'initiative du Client, notamment en cas de cessation du contrat de travail de l'Utilisateur Final quelle qu'en soit la cause, et/ou (ii) en cas de résiliation ou de suspension des relations commerciales, quelque qu'en soit la cause, entre le Loueur et le Client.

Disponibilité et Maintenance de la Solution

La Solution est hébergée par un ou plusieurs prestataires tiers librement choisis par le Loueur.

Le Loueur rappelle que l'hébergeur de la Solution est susceptible de modifier les caractéristiques et/ou les services qu'il propose à tout moment. Dans ce cadre, le Loueur fera ses meilleurs efforts afin d'en limiter les potentiels impacts négatifs pour le Client.

Le Loueur se réserve le droit, en fonction des nécessités commerciales, des évolutions techniques et technologiques, d'ajouter ou de supprimer des fonctionnalités à la Solution.

S'agissant d'une solution SaaS, les mises à jour de la Solution sont installées directement par le Loueur. Toutes les mises à jour font partie intégrante de la Solution et sont soumises aux Contrat et aux CGU dès leur installation.

Le Loueur rappelle qu'il n'est pas possible de garantir que la Solution satisfera à des exigences de performances ou qu'elle fonctionnera sans discontinuité, ni Incident. Le Loueur est soumis à une obligation de moyens.

Les niveaux de services de la Solution sont définis en 0.

Sans préjudice de ce qui précède, le Loueur se réserve le droit de suspendre tout ou partie de la Solution ou de son accès, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité de ses systèmes et environnements, de la Solution et/ou des données du Client ou de celles d'un tiers, (b) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou (c) du non-respect de tout ou partie du Contrat ou des CGU. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence.

Dans l'hypothèse où la Solution serait affectée par un Incident ou qu'elle s'avérerait substantiellement incompatible avec la Documentation, le Loueur fera ses meilleurs efforts avec de corriger cet Incident sous réserve que :

- la Solution ait toujours été utilisée correctement et conformément au Contrat, aux CGU et à la Documentation,
- aucune altération, modification ou addition n'a été apportée à la Solution sans l'autorisation écrite, expresse et préalable, du Prestataire, et
- l'Incident a été notifié par écrit et sans délai au Loueur en précisant la nature de l'Incident allégué.

Dans l'hypothèse où le Loueur établit que la Solution n'est pas défectueuse ou qu'elle a été modifiée à la suite d'une mauvaise utilisation, d'un abus ou d'une réparation non autorisée, le Client sera tenu de lui rembourser tous les frais et dépenses liés à ses prestations. Le Client sera par ailleurs tenu de s'acquitter du coût des prestations inutilement réalisées par le Loueur sur la base d'un taux horaire de 300 € HT.

Les prestations liées notamment, sans que cette liste ne soit limitative, à :

- l'identification ou la résolution de problèmes fonctionnels ou de compatibilité d'autres logiciels ou équipements non fournis par le Loueur mais utilisés conjointement avec la Solution,
- la fourniture d'une assistance technique aux utilisateurs finaux,
- la fourniture des services de formation relatifs à la Solution,

ne sont pas comprises dans les prestations de maintenance.

Aucun préjudice ne pourra être imputé au Loueur du fait de la destruction ou de la détérioration de données, de fichiers ou de programmes du fait du Client. Dans le cas où le Client souhaite restaurer ses données, il lui appartient de passer une commande à cet effet auprès du Loueur qui lui facturera ses prestations aux tarifs en vigueur au jour de ladite commande.

Formation

Le Loueur s'engage à former, directement ou par l'intermédiaire de tout tiers de son choix, le personnel du Client dans la limite de deux (2) personnes à l'effet de leur permettre d'utiliser et administrer la Plateforme.

Le Loueur, ou tout tiers de son choix, s'engage, dans ce cadre et pour chaque session de formation qui lui a été confiée, à :

- animer lesdites sessions,
- être présent sur le lieu de la session au minimum une (1) heure avant le début du stage,
- former le personnel désigné par le Client, lui seul étant juge de la compétence de ces derniers,
- émarger, le cas échéant, les attestations individuelles à la demande du Client,
- remettre aux personnels formés à l'issue de la session le support pédagogique y afférent.

En plus de cette formation initiale prévue par le Loueur, le Client pourra notamment commander une nouvelle formation pour un ou plusieurs personnes à l'effet d'administrer la Plateforme ou une animation sur site supplémentaire à destination des utilisateurs finaux du Client. Ces prestations seront réalisées par le Loueur sur la base d'un devis séparé qui aura été accepté en amont par le Client.

Obligations du client

Avant le déploiement du service KINTO Share pour le Client, le loueur procédera à une recette de l'ensemble de la Solution.

Cette recette consistera à vérifier les points suivants :

- Bonne installation du Boîtier au sein des Véhicules
- Visibilité des véhicules du client sur la plateforme
- Accessibilité du client à la plateforme
- Suivi des réservations possibles
- Ajout et gestion des utilisateurs possible pour le Client
- Utilisation de la Plateforme et de l'application Kinto Share
- Déverrouillage et utilisation du Véhicule,
- Remontée des informations d'utilisation du Véhicule au sein de la Plateforme.

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution, le Client s'engage à respecter l'ensemble des préconisations figurant dans la Documentation.

Le Client sera seul responsable des dommages qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation de la Solution, et résultant notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, de la non-conformité aux CGU (02), et à la Documentation, d'une erreur dans le paramétrage des données de l'Utilisateur Final, d'une utilisation frauduleuse, etc.

Le Client se porte fort du respect par ses Utilisateurs finaux des stipulations des CGU et de l'Utilisation de Kinto Share conformément aux préconisations figurant dans la Documentation et aux instructions du Prestataire.

Le Loueur consent au Client qui l'accepte, un droit non transférable et non exclusif d'utiliser, à partir du Territoire, la Plateforme pour ses seuls besoins internes à l'exclusion de tout tiers et de consentir aux Utilisateurs Finaux, pour le Territoire et sous réserve de leur acceptation des CGU, le droit d'utiliser Kinto Share.

La présente licence est consentie par le Loueur au Client pour la durée du Contrat .

Elle emporte le droit pour le Client d'utiliser la Plateforme par l'intermédiaire des seuls préposés ayant reçu une formation, exclusivement pour ses besoins ~~personnels~~ internes, conformément à sa destination et aux spécifications contenues dans sa Documentation. Le Loueur se réserve le droit, en informant le Client par tout moyen écrit à sa convenance et en respectant un préavis de quarante-huit heures (48h), de vérifier que les conditions d'utilisation visées ci-dessus sont bien respectées par le Client.

Toute utilisation non expressément autorisée par le Contrat et/ou les CGU, est susceptible de constituer une contrefaçon sanctionnée par l'article L.335-3 alinéa 2 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Conditions financières

Les coûts de la Solution sont détaillés dans l'offre, et acceptées par le Client aux termes des Conditions Particulières. Ils font partie intégrante du pack contractuel locatif.

Propriété Intellectuelle

Le Prestataire garantit au Client qu'il dispose des droits nécessaires attachés à la Solution et sa Documentation à l'effet de les commercialiser, directement ou indirectement, et qu'il peut en conséquence librement accorder au Client les droits prévus au Contrat.

La concession des droits d'utilisation de la Solution n'entraîne pas transfert de droits de propriété au profit du Client. La Solution reste la propriété de leur(s) auteur(s), quel que soit la forme, le langage, le support de la Solution ou la langue utilisée.

Le Client s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, aux éléments de propriété intellectuelle ou industrielle du Loueur et/ou des tiers.

A ce titre, le Client s'interdit notamment de :

- copier ou reproduire en tout ou partie la Solution ou sa Documentation par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme, à l'exception le cas échéant de la copie de sauvegarde autorisée de la Documentation conformément aux dispositions de l'article L122-5 du Code de la Propriété Intellectuelle ;
- supprimer ou altérer les mentions de Copyright ou toute autre qui seraient portées sur les éléments constitutifs de la Solution et de la Documentation ;
- corriger ou faire corriger par un tiers les éventuels Incidents ;
- consentir en prêt, en location ou sous toute autre forme de mise à disposition auprès des tiers autres que les Utilisateurs finaux, l'accès à la Solution et/ou à la Documentation ;
- décompiler, adapter, transformer, modifier la Solution ;
- transcrire ou traduire dans d'autres langages informatiques, la Solution, sa Documentation ou son code source ;
- et, d'une manière générale, d'utiliser la Solution ou sa Documentation à d'autres fins que celles prévues aux termes du Contrat et des CGU.

Le Loueur se réserve, conformément aux dispositions de l'article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle, le droit de corriger les Incidents de la Plateforme et/ou de la Solution afin de les rendre conforme à leur destination.

Garantie en contrefaçon

Le Prestataire garantit le Client contre toute action en contrefaçon fondée sur la Plateforme et/ou la Solution et prendra à sa charge tous dommages-intérêts auxquels pourrait être condamné le Client par une décision de justice définitive rendue par une juridiction française, ayant pour base exclusive la démonstration d'une contrefaçon soit d'un brevet, soit d'un droit d'auteur ou d'un acte de concurrence déloyale au titre de leur utilisation sur le Territoire.

Cette prise en charge est soumise aux conditions expresses suivantes :

- que le Client ait notifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Prestataire, sous quinze (15) jours maxima, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette action ;
- que le Prestataire ait été en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts, de ceux du Client et, pour ce faire, que le Client ait collaboré activement à ladite défense en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où l'interdiction d'utilisation de la Plateforme et/ou de tout ou partie de la Solution serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur de l'action en contrefaçon par le Prestataire, ce dernier s'efforcera, à son choix et à ses frais :

- soit, d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation de la Plateforme et/ou de tout ou partie de la Solution pour la durée du Contrat restant à courir ;

- soit, de remplacer celui-ci ou celle-ci par une plateforme et/ou tout ou partie d'une solution ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ;
- soit, de modifier la Plateforme et/ou tout ou partie de la Solution de façon à éviter ladite contrefaçon.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, le Prestataire pourra unilatéralement décider de mettre fin au Contrat et rembourser au Client les redevances acquittées sur les douze (12) derniers mois de l'utilisation de la Plateforme et de la Solution.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations du Prestataire en matière de contrefaçon de brevet et de droit d'auteur, ainsi qu'au titre d'un acte de concurrence déloyale, du fait de l'Utilisation de la Plateforme et/ou de la Solution.

Le Prestataire n'encourra aucune responsabilité si la réclamation est fondée sur les actions suivantes :

- une utilisation par le Client ou l'Utilisateur Final non-conforme au Contrat ou aux CGU ;
- toute modification ou altération de la Plateforme et/ou la Solution par le Client ou à son initiative.

Le Client s'engage par ailleurs à informer le Prestataire de toute violation par un tiers dont il aurait connaissance et fournira, le cas échéant, les documents justificatifs pertinents.

Mesures techniques

Le Client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables, la Plateforme et Kinto Share comportent des dispositifs techniques nécessaires permettant d'envoyer au Prestataire des informations sur l'identification du Client, et sur le contexte d'utilisation de la Plateforme et/ou de Kinto Share. Les informations obtenues par le Prestataire grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par ses soins dans le cadre de lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle Utilisation illicite ou non-conforme de la Plateforme et/ou de Kinto Share.

Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est prohibé et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.

Confidentialité et Données à caractère personnel

Les Informations Confidentielles ne recouvrent pas la ou les informations (i) qui sont, ou seront à l'époque où elles seraient révélées, disponibles et connues du public autrement que du fait d'une divulgation par l'une ou l'autre des Parties, faite en violation des obligations résultant du Contrat et (ii) divulguées ou annoncées au public d'un commun accord entre les Parties.

Chacune des Parties reconnaît la nature strictement confidentielle des Informations Confidentielles. Par conséquent, chacune des Parties s'engage (i) à assurer la parfaite confidentialité des Informations Confidentielles reçues, même après la fin du Contrat, (ii) à les soumettre à un processus de conservation et de protection aussi strict que celui appliqué à ses

propres documents ou informations sensibles, et de nature à en conserver la confidentialité la plus totale, (iii) à ne les divulguer le cas échéant qu'aux sous-traitants des Parties et sous réserve que lesdits sous-traitants soient tenus également par les mêmes obligations de confidentialité que celles visées aux présentes.

Il est convenu que les obligations de confidentialité ci-dessus visées ne s'appliqueront pas aux Informations Confidentielles qui doivent être divulguées (i) en application d'une disposition légale ou réglementaire en vigueur, et (ii) dans le cadre d'une procédure ou enquête judiciaire ou administrative ou dans le cadre d'une procédure similaire initiée par une juridiction compétente ou par une autorité administrative gouvernementale.

Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties pourra conserver une copie de toute Information Confidentielle (i) pour les stricts besoins d'archivage à condition que cette conservation soit rendue nécessaire par une législation, une réglementation en vigueur, et à la condition expresse que ces informations continuent à être traitées comme des Informations Confidentielles, et (ii) afin de se conformer à une disposition légale ou réglementaire applicable, ou à une décision d'une juridiction ou autorité administrative, de contrôle ou réglementaire compétente.

Le présent engagement de confidentialité est conclu pour toute la durée de la location et pour une durée de cinq (5) ans à compter de son terme, quelle qu'en soit la cause.

Il couvre de façon rétroactive toutes les Informations Confidentielles qui ont été communiquées à chacune des Parties ou dont elles auraient eu connaissance avant la signature du Contrat.

Dans tous les cas où ils apparaîtront avec une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, dans le présent article, ces termes auront le sens qui leur est donné par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, abrogeant la directive 95/46/CE (« **RGPD** ») et la loi 78-17, du 6 janvier 1978, modifiée, (la « **Loi** »)

Chaque Partie déclare et reconnaît avoir été informée par l'autre Partie des Traitements de Données à caractère personnel mis en œuvre par cette dernière dans le cadre de l'exécution du Contrat.

En conséquence, et conformément à l'article 13 du RGPD, les Parties se dispensent de rappeler les conditions dans lesquels lesdits Traitements de Données à caractère personnel sont mis en œuvre, leurs finalités ainsi que la nature des données concernées, etc...

Les Parties rappellent, en tant que de besoin, que chacune d'entre elles et les Personnes concernées :

- bénéficient d'un droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel, droit de solliciter une limitation du traitement de

données à caractère personnel, droit de s'opposer au traitement de Données à caractère personnel, et droit à la portabilité des données à caractère personnel les concernant. Elles peuvent exercer ces droits et obtenir communication desdites informations auprès de leur délégué à la protection des données respectifs à l'adresse de leur siège social respectif.

- sont en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés en France.

Le Client est le Responsable de traitement des Données à caractère personnel Traitées dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et/ou de la Solution. Le Responsable de Traitement assume seul l'entière responsabilité de la conformité dudit Traitement à la Loi et au RGPD.

Les conditions dans lesquelles le Client Sous-traite au Loueur le Traitement des Données à caractère personnel sont fixées aux termes du paragraphe « Confidentialité et Protection des données » des présentes et ce conformément à la Décision d'exécution (UE) 2021/915 de la Commission Européenne du 4 juin 2021 relative aux clauses contractuelles types entre les responsables du traitement et les sous-traitants au titre de l'article 28, paragraphe 7, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil.

Nonobstant ce qui précède, le Responsable de Traitement et déclare et garantit :

- qu'il Traite les Données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes que le Loueur ne saurait nécessairement connaître et dont le Responsable de Traitement déclare avoir dûment informé les Personnes concernées ;
- qu'il détermine seul les finalités et les moyens du Traitement des Données à caractère personnel opérés notamment par l'usage de la Plateforme et/ou de la Solution. En conséquence, il appartient au Client, préalablement à l'Utilisation de la Plateforme et de la Solution par l'Utilisateur Final, de vérifier que le Traitement des Données à caractère personnel demandé au Loueur est conforme à la finalité et aux moyens du Traitement qu'il met en œuvre, de sorte que le Loueur ne puisse voir sa responsabilité engagée à ce titre, sur quelque fondement que ce soit. Dans le cas contraire, le Client s'engage à relever et garantir le Loueur, sans restriction ni réserve, de toute conséquence notamment pécuniaire mise à la charge du Prestataire ;
- qu'il respecte la Loi et le RGPD et veille à ce que ses instructions au Loueur pour le Traitement des Données à caractère personnel s'y conforment ;
- qu'il est autorisé, conformément à la Loi et au RGPD, à Sous-traiter au Loueur le Traitement des Données à caractère personnel des Personnes concernées ;
- qu'il obtiendra, le cas échéant, le consentement des Personnes concernées par ledit Traitement, dans le respect de la Réglementation applicable, afin :
 - o de permettre au Loueur de Traiter les Données à caractère personnel au titre de l'exécution du Contrat et ;
 - o que le Loueur puisse avoir recours à des Sous-traitants ultérieurs.

Le Loueur rappelle qu'il peut être tenu en tout état de cause de transmettre les Données à caractère personnel des Personnes concernées (a) à toute autorité publique ; (b) à tout tiers dans le cadre de l'exécution d'une obligation légale ou réglementaire pesant sur le Prestataire ; et (c) à toute autre personne en droit de demander la communication de l'information, y

compris lorsque les destinataires des Données à caractère personnel se trouvent hors de l'espace économique européen.

Le Loueur se réserve le droit de refuser les instructions du Responsable de Traitement ou de l'Expert-Comptable qui lui sembleraient illicites au sens notamment des articles 82.2 et 82.3 du Règlement UE 2016/679.

Le Loueur sera amené en outre à traiter des données à caractère personnel, en qualité de Responsable de Traitement, pour la partie de la gestion des accès à la Solution et à l'envoi de notification aux Utilisateurs Finaux.

Les catégories de données traitées à cette fin sont :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Adresse
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Numéros de permis de conduire

Ce traitement est indispensable à l'exécution du Contrat et la mise à disposition de la Solution. A ce titre, il déclare et garantit :

- qu'il Traite les Données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes;
- qu'il détermine seul les finalités et les moyens du Traitement des Données à caractère personnel opérés notamment par la gestion des accès à la Plateforme et/ou de la Solution ;
- qu'il respecte la Loi et le RGPD ;
- qu'il est autorisé, conformément à la Loi et au RGPD, à Sous-traiter à un prestataire le Traitement des Données à caractère personnel des Personnes concernées ;

Les catégories de destinataires des données sont, dans la limite de leurs besoins respectifs :

- les personnels du Loueur en charge de l'exécution du Contrat,
- les prestataires en charge de la maintenance et l'hébergement de la Solution.

Le Loueur déclare qu'aucun transfert de Données hors de l'Union Européenne n'est réalisé.

Les données sont conservées en base active pendant une durée maximale de :

- cinq (5) ans en ce qui concerne l'envoi des notifications à l'Utilisateur Final,
- un (1) an en ce qui concerne les journaux (logs de connexion).
- Trois (3) ans sur les historiques de réservation

A l'issue de ces durées, les Données sont conservées sous la forme d'archive intermédiaire par le Loueur afin de respecter ses obligations légales, conformément à la loi applicable et notamment à la durée de prescription applicable aux actions civiles, administratives ou pénales.

Le Client s'engage à informer les Utilisateurs Finaux du traitement décrit ci-dessus et des droits dont ils disposent en leur qualité de Personnes concernées.

Responsabilité

Le Client est seul responsable à l'égard du Loueur du respect par les Utilisateurs finaux des CGU et se doit de les porter à leur connaissance. Sans préjudice de ses autres droits, le Loueur pourra suspendre de plein droit et sans préavis l'accès à la Solution en cas de violation par les Utilisateurs Finaux de l'une des clauses desdites CGU.

Le Loueur s'engage à exécuter les obligations qui lui incombent avec tout le soin possible en usage dans sa profession. Le Loueur ne pourra être tenu pour responsable, à l'égard du Client, des Utilisateurs Finaux ou des tiers, de l'impossibilité d'accéder à la Solution, ou de ralentissements du fait, notamment, d'aléas techniques inhérents à internet ou aux services de communication, ainsi qu'en cas d'incidents de sécurité liés à l'utilisation d'internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non autorisé aux données sur ou à partir de son réseau internet. Le Loueur ne garantit à cet égard aucune continuité de service de quelle que nature que ce soit. Il est tenu à une obligation de moyens et il appartient au Client d'apporter la preuve d'une faute du Loueur dans l'exécution du Contrat.

En aucun cas le Loueur n'est responsable ni du fait de tiers, ni des préjudices indirects tels que, notamment, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

Toute réclamation de l'une des Parties aux fins de mise en jeu de la responsabilité de l'autre Partie devra faire l'objet d'une notification spécifiant les raisons pour lesquelles sa responsabilité est ou serait susceptible d'être mise en jeu et, s'il est déterminable, le montant du préjudice indemnisable. La réclamation de l'une des Parties devra, à peine de déchéance, être notifiée par RAR à l'autre dans les soixante (60) jours suivant la date à laquelle elle aura eu connaissance du fait générateur sur lequel elle repose de manière à ce que la Partie prétendue défaillante puisse, le cas échéant, prendre toutes les mesures nécessaires. Aucune action de l'une des Parties, à quelque titre que ce soit et pour quelque cause que ce soit, ne pourra être engagée contre l'autre Partie passé un délai de douze (12) mois après la connaissance du fait sur lequel elle repose.

La responsabilité du Loueur pour l'ensemble des préjudices subis est limitée (i) aux seuls préjudices directs, à l'exclusion de tous préjudices indirects, et (ii) ne peut en aucun cas excéder le montant des sommes effectivement perçues par le Loueur au titre de la période de douze (12) mois précédant le dommage.

Les Parties reconnaissent que le prix de la Solution a été fixé en considération notamment (i) de la répartition des risques entre elles et (ii) du plafond de responsabilité qui en résulte. En conséquence, les Parties conviennent que la présente clause, au regard de la nature de la Solution et des obligations du Loueur, n'est ni dérisoire ni excessive, qu'elle reflète la répartition du risque entre elles et qu'elle a été négociée et acceptée par chacune des Parties au regard de l'économie générale du Contrat. Les Parties s'engagent à ne pas en contester la validité. Tout éventuel recours subrogatoire des assureurs ou de tiers cocontractant du Client, contre le Loueur ou ses assureurs, se fera dans les conditions et limites fixées ci-dessus.

Enfin, les Parties conviennent irrévocablement de renoncer à :

- l'article 1195 du Code civil relatif aux conséquences d'un changement de circonstances imprévisible qui ne sera pas applicable au Contrat ;
- l'article 1222 du Code civil relatif à l'exécution forcée du Contrat par un tiers ou le Client lui-même aux frais du Prestataire.

Conformément aux articles 1367 et 1368 du Code civil, les Parties acceptent que les enregistrements et les éléments d'horodatage effectués par les systèmes d'informations de chacune des Parties soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et éléments qu'ils matérialisent et qu'ils contiennent. En toute hypothèse, en cas de contradiction entre les enregistrements et/ou l'horodatage du système d'informations du Client et celui du Prestataire, ce dernier prévaudra.

Force Majeure

Aucune des Parties ne pourra voir sa responsabilité engagée au titre de l'inexécution du Contrat dans la mesure où cette inexécution – ou retard – et l'empêchement dans l'exécution de leurs obligations respectives résultent d'un cas de force majeure, épidémie ou pandémie, incendie, catastrophe naturelle, fait du prince ou tout autre motif indépendant de sa volonté tel que grèves, interruptions du travail, des services de télécommunication, retards de fournisseurs, sinistres ou accidents, à condition que la Partie invoquant un de ces cas en notifie l'existence à l'autre par RAR dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la survenance de cet événement.

Résiliation

La Solution étant une option au Contrat de location, celle-ci constitue un accessoire au contrat et lui est rattaché. Sans préjudice des dispositions spécifiques aux présentes, les dispositions relatives à la résiliation applicables sont décrites aux CGL One, approuvées par le client au moment de la souscription du Contrat de location.

Impayés

En cas d'impayés partiel ou total de la part du Client sur la mensualité concernant le contrat KINTO One intégrant le service KINTO Share, le Loueur se réserve alors le droit de suspendre l'utilisation du service KINTO Share au client après en avoir informé le Client.

Réversibilité

En cas de résiliation du Contrat, le Loueur, dans un délai raisonnable :

- restituera toutes les données du Client en sa possession sous la forme la plus appropriée sur le plan technique et dans un format standard, le cas échéant ;

- ne conservera aucune copie et n'utilisera pas les Données à caractère personnel du Client, quelle qu'en soit la raison, sauf si cette conservation est requise par la législation en vigueur.

Sauf en cas de résiliation du Contrat pour faute du Client, et à la demande de celui-ci, le Prestataire pourra l'assister dans les opérations de migration ou de transition dans des conditions techniques et financières à convenir entre les Parties.

Annexe 1 : Description de la Solution

La description suivante a pour but de répertorier et de décrire la Solution laquelle est une solution SaaS dont le contenu peut être modifié à tout moment sans préavis autre que les notes de mise à jour à fournir.

ARTICLE 1. ARCHITECTURE GÉNÉRALE

La Solution se compose de la Plateforme, des Boîtiers et de Kinto Share à savoir :

- un système back-end SaaS
- un back-office pour la gestion des Véhicules, la gestion des Utilisateurs Finaux, la gestion des réservations, le marketing et la configuration de la Solution,
- une application mobile d'administration de flotte permettant aux agents de la flotte d'interagir avec les Véhicules et d'effectuer des tâches opérationnelles,
- des Applications mobiles en marque blanche pour les Clients Finaux

ARTICLE 2. SYSTÈME DORSAL

Le cœur de la Solution est son système dorsal. Il gère toutes les données et les processus d'arrière-plan, techniques mais aussi liés aux règles commerciales, utilisés par les interfaces frontales.

Il déclenche les notifications et les alertes envoyées automatiquement aux Utilisateurs Finaux en fonction de certains événements liés à l'état des Véhicules, aux déplacements des Utilisateurs Finaux ou à l'interface avec le prestataire de services de paiement.

ARTICLE 3. INTERFACES POUR LES OPÉRATEURS

3.1. Back Office

Le Back Office est une interface web qui fournit aux opérateurs du Client un ensemble fonctionnalités leur permettant de gérer leurs activités quotidiennes et notamment :

- données des Véhicules,
- Gestion des Utilisateurs Finaux
- Visibilité des réservations,

L'accès aux données affichées sur le back-office et aux boutons d'action associés est contrôlé par une gestion avancée des rôles. Elle garantit que les différentes catégories d'opérateurs n'ont accès qu'aux informations dont ils ont besoin.

En fonction du service considéré et du rôle de l'agent opérateur, la visibilité de ces entités sera différente, et certaines pages, onglets, sections ou actions peuvent ne pas être disponibles.

Certaines configurations qui ne sont pas exposées dans le back-office sont effectuées par le Loueur au moment de la mise en place du projet.

3.2. Application de gestion du parc automobile

L'application d'administration de flotte aide le Client dans ses opérations quotidiennes de maintenance de la flotte. En utilisant l'application, il peut notamment :

- Accéder aux Véhicules,

- réveiller les véhicules
- verrouiller et déverrouiller les Véhicules
- mettre hors service ou remise en service des Véhicules,
- recherche d'un ensemble de Véhicules à l'aide de filtres
- effectuer des déplacements de service
- signaler les dommages
- créer des tickets
- gérer les tickets (maintenance, livraison/retour des véhicules, ...)

Les activités sont organisées sous forme de listes de tâches basées sur des tickets, que ces tickets aient été créés automatiquement par le système du Prestataire, à partir du back-office par un autre opérateur ou à partir de l'application d'administration. Un agent n'a accès qu'aux tickets attribués aux groupes ou aux domaines opérationnels auxquels il appartient.

Les actions entreprises par les agents sont suivies dans le système dorsal, ce qui permet aux gestionnaires de services de mobilité de suivre de près les activités des agents de la flotte.

ARTICLE 4. INTERFACES POUR LES UTILISATEURS FINAUX

4.1. Application mobile pour les Utilisateurs Finaux

La Solution comprend une application mobile destinée aux Utilisateurs Finaux. Elle leur permet de :

- Accéder au service
- S'inscrire au service
- Utiliser le service (réserver, conduire, signaler les dégâts et la propreté)
- Accéder à leur compte personnel (détails de l'utilisateur, historique des voyages avec factures, crédits système avec possibilité d'utiliser des codes promotionnels).
- Accéder à la FAQ
- Contacter l'opérateur de services de mobilité

ARTICLE 5. TECHNOLOGIE EMBARQUÉE

L'un des principaux canaux de communication relie le système central du Loueur directement au Boîtier de chaque Véhicule. Cette communication est généralement bidirectionnelle. Le Véhicule envoie des données au système dorsal du Loueur et la Solution envoie des commandes au Véhicule de manière sécurisée.

L'unité télématique recueille les signaux du Véhicule et signale les états au système dorsal qui les utilise pour gérer la flotte du Client et l'expérience de l'Utilisateur Final. Les Utilisateurs Finaux peuvent envoyer des commandes à l'unité télématique installée dans le Véhicule à partir du back-office, de l'application d'administration de la flotte ou de l'application mobile de l'Utilisateur Final.

Annexe 2 : Conditions minimales – CGU

https://content.kinto-mobility.digital/fr/202307_CGs_KINTOShare.pdf

Annexe 3 : Niveaux de services

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Outre les définitions figurant aux termes de l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, les Parties précisent que la « **Disponibilité** » ou « **Disponible** » désigne pourcentage de temps pendant lequel le système est opérationnel

La Disponibilité est calculée comme suit :

$$\left[\frac{\text{Nombre total de minutes au cours du mois civil, à l'exclusion de toute période de maintenance}}{\text{nombre de minutes pendant lesquelles le système est affecté par un incident critique, à l'exclusion de toute période de maintenance ou d'interruption excusée}} \right] * 100 / \left[\frac{\text{nombre total de minutes au cours du mois civil, à l'exclusion de toute période de maintenance}}{\text{nombre total de minutes au cours du mois civil, à l'exclusion de toute période de maintenance}} \right] * 100$$

Les « **Interruptions excusées** » sont définies comme suit :

- les pannes ou les temps d'arrêt causés par le Boîtier fourni par le Prestataire au Client,
- les interruptions ou temps d'arrêt dus à des cas de force majeure,
- les pannes ou les temps d'arrêt résultant d'une mauvaise utilisation de la Solution par le Client ou l'Utilisateur Final,
- les pannes ou les temps d'arrêt résultant de l'équipement, du matériel, des logiciels, du réseau et/ou des systèmes du Client ou de l'Utilisateur Final,
- les interruptions ou les temps d'arrêt résultant d'activités de maintenance corrective notifiées au Client par le Prestataire avant l'interruption ou le temps d'arrêt requis,
- les pannes ou les temps d'arrêt causés par le fournisseur de paiement du Client,
- Les pannes ou temps d'arrêt causés par l'indisponibilité du service Internet au niveau de l'un des fournisseurs du Prestataire, comme AWS, où un système d'information ou un serveur informatique supportant tout ou partie du service interactif est interconnecté avec l'infrastructure du Prestataire,
- les pannes ou les temps d'arrêt causés par une utilisation non autorisée de la Solution,
- les pannes ou les temps d'arrêt causés par la suspension de la Solution conformément à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du Contrat.

Les « **Incidents** » sont définis comme tout problème rencontré par le Client avec la Solution pour lequel un ticket est créé pour le service d'assistance du Prestataire. Les Incidents sont définis en fonction de leur niveau de gravité. Les engagements du Prestataire sont décrits ci-dessous :

Sévérité	Description
CRITIQUE	Lorsque la Solution n'est pas opérationnelle ou a subi une perte critique de performance. En conséquence, le Client ou l'Utilisateur Final ne peut pas accéder à la Solution.
MAJEURE	Lorsque la Solution est opérationnelle, mais que ses performances sont gravement ou modérément affectées. En conséquence, le Client ou l'Utilisateur Final sont confrontés à une latence sévère ou modérée. Il est convenu qu'un Incident mineur se produisant de manière répétitive sur plus de dix (10) Véhicules au cours d'une période de plus de trois (3) mois sera considéré comme un Incident majeur.
MINEURE	Lorsque la Solution est opérationnelle et que l'Incident n'a pas d'impact significatif sur performances de la Solution.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION DES SLA

La Plateforme est une plateforme partagée, utilisée par plusieurs clients. Il ne s'agit pas d'une plateforme dédiée.

Le Prestataire est responsable de la fourniture d'une Plateforme à « **Haute Disponibilité** » (24 heures sur 24, 7 jours sur 7), afin de permettre au Client de bénéficier de la Solution.

Haute disponibilité signifie que le Prestataire doit garantir la disponibilité tous les composants, en utilisant un système de haute disponibilité automatique ou manuel. Par exemple, en utilisant un système d'équilibrage de charge ou un système de commutation automatique actif/passif.

Le Prestataire est également responsable de la Haute Disponibilité des bases de données. Cela signifie que les bases de données sont couvertes par un système de haute disponibilité, comme un cluster de base de données ou un système actif/passif.

Le Prestataire fournit un pare-feu devant la Plateforme afin d'éviter toute intrusion. Le Prestataire s'efforce raisonnablement de sécuriser la Plateforme à l'aide de procédures et de logiciels standard.

2.1. Service d'hébergement

La Plateforme est hébergée par un fournisseur d'hébergement et contient plusieurs composants techniques et logiciels, ainsi que certains systèmes de réseau :

- pare-feu, systèmes d'équilibrage des charges, systèmes de haute disponibilité, composants logiciels, bases de données et données, sites web pour le Client, Application pour les Utilisateurs Finaux.
- système de machines virtuelles, réseau local, infrastructure de stockage, accès Internet et bases de données.

Le Prestataire suit les directives du fournisseur d'hébergement pour éviter, dans la mesure du possible, toute perte de données ou de connectivité.

2.2. Soutien à la maintenance

2.2.1. Notifications de maintenance

Le Prestataire programme occasionnellement des opérations de maintenance. La maintenance est programmée pour la gestion et/ou l'amélioration des performances de la Solution, et/ou les modifications techniques du réseau, les évolutions logicielles et les activités de maintenance.

Les opérations de maintenance sont divisées en trois types, comme indiqué ci-dessous :

- la « **Maintenance Exceptionnelle** » est définie comme l'action nécessaire pour adapter l'infrastructure physique ou logique à l'évolution prévue de la charge et aux exigences de sécurité, ou pour mettre à niveau la Solution afin d'offrir davantage de fonctionnalités, de corriger certains bogues ou d'améliorer les performances,
- la « **Maintenance Régulière** » est définie comme une activité hebdomadaire ou mensuelle récurrente de modification et d'entretien des systèmes, du matériel, des logiciels et/ou de l'ingénierie des réseaux,
- la « **Maintenance d'Urgence** » est définie comme une action nécessitant une résolution immédiate (avec un délai de préavis limité) d'une défaillance imprévue et d'un problème critique de sécurité ou de fonctionnalité qui affecte la fourniture des services.

Le Prestataire informera le Client, par le biais d'un courriel, de :

- la Maintenance Exceptionnelle programmée au moins une fois par an en respectant un préavis de dix-huit (18) heures,
- la Maintenance Régulière prévue au moins trois fois par an en respectant un préavis de deux (2) jours,
- la Maintenance d'Urgence dès que possible.

Le Prestataire fera des efforts commercialement raisonnables pour programmer toutes les opérations de maintenance, y compris l'interruption de la Solution en dehors des heures de pointe, c'est-à-dire les huit (8) heures pendant lesquelles la Solution est généralement la plus utilisée. Les heures de faible activité, pendant lesquelles la Solution est la moins utilisée, s'étendent de 0h00 à 6h00 du matin, heure locale.

Le Client peut demander que la date de la Maintenance Exceptionnelle ou de la Maintenance Régulière soit reportée. Dans cette hypothèse, le Loueur s'efforcera raisonnablement de répondre aux demandes du Client.

2.2.2. Courriels de maintenance

Toute Maintenance Exceptionnelle ou Régulière est notifiée au Client avant d'être mise en œuvre

Le ticket de maintenance précisera :

- les dates et heures de maintenance, durée,
- une brève description de la maintenance programmée,
- les impacts attendus sur la Solution, et les impacts attendus pour les Utilisateurs Finaux.

2.2.3. Maintenance effectuée par le Client

Le Client doit avertir, par courriel, le Prestataire au moins quatre (4) jours à l'avance des travaux qu'il entend effectuer sur son système d'informations, lorsque ce dernier a clairement identifié un impact potentiel de ses opérations de maintenance sur la Solution, sauf si un changement urgent est justifié.

Le courriel du Client précisera :

- les dates et heures de maintenance, leurs durées,
- une description de la maintenance programmée,
- les impacts attendus sur la Solution.

2.3. Services d'assistance technique

Le Prestataire assistera le Client dans l'utilisation de la Solution. Cette assistance comprend :

- l'assistance technique concernant l'utilisation correcte de la Plateforme et/ou de Kinto Share,
- la fourniture des et des conseils pour une utilisation optimale,
- l'assistance à la configuration de la Plateforme.

2.3.1. Niveaux d'assistance

Le Prestataire de soutien distingue trois (3) niveaux d'assistance :

- Service d'assistance de premier niveau
Le Client est responsable de l'assistance technique de premier niveau auprès des Utilisateurs Finaux qui rencontrent des difficultés dans l'utilisation de Kinto Share.
- Support technique de deuxième niveau
Ce niveau est défini comme le service d'assistance du Prestataire dans l'hypothèse où les équipes du Client en charge du premier niveau d'assistance ne trouve pas de solution à un problème spécifique.

Avant de solliciter une assistance technique de deuxième niveau, le Client doit fournir des services d'assistance de premier niveau et faire de son mieux pour se conformer à toutes les procédures opérationnelles et de dépannage applicables, telles qu'elles sont disponibles dans les outils de back-office ou telles qu'elles sont fournies par le Prestataire.

- Support technique de troisième niveau
Lorsqu'un problème ne peut être résolu par le support technique de deuxième niveau, le Prestataire le soumet à son support technique de troisième niveau. L'objectif du service d'assistance du Prestataire est d'identifier et de résoudre les problèmes fonctionnels de la Solution. Il n'a pas pour objet d'identifier ou de résoudre les problèmes fonctionnels de tout autre logiciel ou équipement utilisé en conjonction avec la Solution.

2.3.2. Garantie et responsabilités pour les services d'assistance

Le Prestataire garantit que les services d'assistance décrits ci-dessus seront exécutés de manière professionnelle, conformément aux pratiques acceptées dans le secteur. Le Prestataire s'engage à améliorer et à réorganiser les services d'assistance décrits dans le présent document en cas de performances insatisfaisantes.

Le Prestataire veillera à ce que son personnel d'assistance soit en nombre suffisant et d'un niveau de compétence adéquat pour assurer la maintenance et l'assistance de la Solution dans les délais impartis. Le Prestataire est également responsable de la désignation du personnel adéquat à cet effet.

Le Client veillera à ce que son personnel de maintenance soit en nombre suffisant et capable d'identifier les problèmes exacts et qu'il ait une connaissance suffisante de la Solution et des compétences pour résoudre les problèmes identifiés, avec la possibilité de demander une assistance auprès du Prestataire.

Le Client est tenu de fournir au personnel d'assistance du Prestataire un accès raisonnable à toutes les informations nécessaires en cas d'incident.

ARTICLE 3. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

3.1. Aperçu du service et disponibilité

Le Prestataire utilise un ensemble d'outils pour son système de surveillance et d'alerte en direct (24H/7j).

Ces outils supervisent la Solution, les systèmes opérationnels, le matériel et les appareils de réseau. Ils sont configurés pour envoyer des alertes au service d'assistance afin de garantir la fiabilité de la chaîne de production.

Le Prestataire s'engage à maintenir chaque mois un niveau de disponibilité de la Solution d'au moins 99,8 %.

ARTICLE 4. SERVICES DE REPRISE APRÈS SINISTRE

Le Prestataire sécurisera la Plateforme en établissant et en maintenant une solution de reprise après sinistre/de continuité des activités qui garantira qu'aucune panne de service ne dure plus de vingt-quatre (24) heures, quelle que soit la situation, à l'exclusion, mais sans s'y limiter, des pannes de services tels que l'électricité ou les télécommunications (les " Services de reprise après sinistre "). Pour plus de clarté, délai de rétablissement/de continuité des activités de vingt-quatre (24) heures commence à partir du moment où les services de tiers échappant au contrôle du Prestataire sont rétablis.

Exclusion de la responsabilité

Les délais de réponse, de résolution et autres prévus aux termes des SLA ne s'appliquent pas si la cause première d'un Incident, d'une panne ou d'un temps d'arrêt :

- n'est pas causée par la Solution et/ou tout élément qui la compose, ou
- est causé par des éléments liés à un tiers. Dans ce cas, le Prestataire déploiera des efforts commercialement raisonnables (avec l'aide du Client le cas échéant) pour collaborer avec ledit tiers afin de restaurer la Solution, conformément à la procédure décrite à l'Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

Le Prestataire n'est pas responsable de l'indisponibilité d'une partie ou de la totalité de la Solution causée par des circonstances échappant à son contrôle raisonnable, y compris sans limitation si :

- le réseau internet n'est pas disponible,
- la connectivité 3G-4G-5G n'est pas disponible,
- un composant essentiel de l'hébergeur est en panne, comme le système de fichiers, la machine virtuelle,
- des actes de gouvernement ou des actes de terrorisme.

Quoi qu'il en soit, le Prestataire s'efforcera commercialement de rendre la Solution disponible.

Le Prestataire utilise différents éléments tiers afin de fournir une expérience utilisateur complète. Le Prestataire n'est pas responsable si l'élément ci-dessous n'est pas disponible, y compris sans limitation le prestataire de services de paiement.

Quoi qu'il en soit, le Loueur s'efforcera commercialement de rendre la Solution disponible.

Les composants du Prestataire peuvent être connectés à des services externes qui peuvent être critiques pour le Client, tels que des services d'assurance ou des services de stationnement.

Le Prestataire exclut toute responsabilité technique, juridique ou financière liée à ces services externes, en cas de défaillance d'un composant du Prestataire pouvant avoir un impact financier ou juridique pour l'Utilisateur Final ou le Client, y compris, sans limitation, si le Prestataire ne parvient pas à activer un événement de stationnement ou un service d'assurance en raison d'une défaillance d'un composant du Prestataire.

Le Prestataire n'est pas responsable de l'utilisation de tout composant de la Solution qui n'est pas décrit dans la Documentation. Si la Documentation n'est pas disponible, le Client doit demander à l'assistance des limitations et obtenir des réponses écrites sur la manière la Solution.

Des usages tels que le crawling automatique de plateformes web, l'obtention de données en envoyant trop de requêtes via une API, peuvent provoquer un crash partiel ou totale de la Solution. Afin de préserver les autres services, le Prestataire peut, sans aucune responsabilité, couper la communication pour éviter une telle attitude et maintenir le reste de la Solution opérationnel.

En cas de défaillance de la Solution, qu'elle soit liée ou non à un tiers, le Prestataire fera tout son possible pour protéger les Utilisateurs Finaux. Une analyse a posteriori sera effectuée pour comprendre le niveau de responsabilité de chaque partie.

ARTICLE 5. POLITIQUE DE SÉCURITÉ DU PRESTATAIRE

5.1. Sécurité du système d'information

Pour le Loueur, la sécurité du système d'information est essentielle.

C'est pourquoi le prestataire du LOUEUR dispose d'un employé responsable de la sécurité du système d'information (CISO). Sa mission est de suivre les recommandations de bonnes pratiques définies dans la norme ISO 27002 (norme de sécurité de l'information) et dans la norme ISO 27005 (Gestion des risques liés à la sécurité de l'information).

Le Loueur met en œuvre des contrôles efficaces pour assurer la protection contre l'accès physique et électronique non autorisé au système et aux applications connexes, ainsi qu'aux informations confidentielles du Client, afin de garantir que l'accès au système et aux données est limité au personnel autorisé et que les informations confidentielles de l'utilisateur du système sont protégées contre toute utilisation abusive.

Le prestataire du Loueur met en œuvre une double sauvegarde des Données avec vérification de la relecture effectuée par ses services, à raison d'une sauvegarde par jour et sur demande spéciale liée à un événement (fermeture, etc.). Le support sur lequel sont sauvegardées ces Données est conservé en deux endroits distincts pendant au moins sept (7) jours consécutifs.

Les données à sauvegarder, telles que spécifiées ci-dessus, sont les suivantes :

- données du Client (y compris les données d'utilisation)
- téléchargement de véhicules
- bases de données de véhicules
- données de facturation

Le prestataire du Loueur effectue des sauvegardes pour donner la possibilité de récupérer les données au moins pendant T-24 heures si le système complet tombe en panne à l'instant T. Si le système tombe en panne à 10 heures, VULOG peut au moins récupérer les données de la veille, à 10 heures.

5.2. Sécurité Vubox

Le Vubox est un matériel certifié et testé, conformément à la réglementation ECE R10. VULOG a listé 4 événements critiques que le Vubox ne devrait jamais rencontrer :

- l'utilisateur monte dans le véhicule mais ne peut pas le démarrer (parce que le dispositif d'immobilisation est activé).
- le véhicule ne peut pas démarrer dans une situation critique : par exemple, l'utilisateur conduit, le moteur cale sur un passage à niveau et le véhicule ne peut pas redémarrer rapidement.
- le moteur s'arrête brusquement lorsque le véhicule est en marche.
- les portes restent verrouillées et l'utilisateur ne peut pas sortir du véhicule.

La façon dont le Vubox a été conçu (y compris la conception de la passerelle Vubox et l'utilisation de relais redondants) fait qu'il est impossible de rencontrer l'un des événements critiques énumérés ci-dessus.

5.3. Intégrité

Le prestataire du Loueur doit mettre en œuvre des contrôles afin de s'assurer que :

- les applications traitent les données sans omission, altération, distorsion ou tout autre type d'anomalie qui pourrait affecter l'intégrité des résultats provenant de ces applications ;
- le traitement est conforme aux dispositions légales qui sont applicables ;
- les données et le traitement sont disponibles pour les contrôles et les audits externes qui pourraient être effectués.

L'intégrité du traitement s'étend à toutes les composantes du système et à toutes les étapes du traitement (saisie, transmission, traitement, stockage et extraction des données).

Ces contrôles consistent en des vérifications de la cohérence du traitement, en la détection et en la gestion des anomalies, ainsi qu'en la fourniture d'informations à l'utilisateur concernant tout risque lié à la non-conformité.

ARTICLE 6. LOI SUR L'UTILISATION DES DONNÉES ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les données sont stockées conformément à la Loi et le RGPD et dans les conditions définies au paragraphe « Confidentialité et Protection des données » des présentes conditions.

.

Le Client peut demander au Loueur d'envoyer des données sensibles à un autre endroit ou de télécharger ces données chez un prestataire de services externe, mais le Loueur n'est pas responsable de ces données et de ce que le Client en fait.

Le Loueur fournit facultativement un ensemble de tableaux de bord, mais n'est pas responsable de ce que le Client en fera ; ces tableaux de bord offrant de nombreuses fonctionnalités d'analyse.

Tous les services optionnels sont connus du Client, il est donc de sa responsabilité d'activer - ou non - le service optionnel et de l'utiliser.